

Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Meningkatkan Mutu Sarana dan Prasarana di Sekolah

Rumina, M.Pd.

IAI Hasanuddin Pare-Kediri

Email: Kliknana79@gmail.com

Abstrak

A good management process when there are operative managerial activities. Efforts to improve the quality of school services are reflected in the application of management theory and management systems and education systems that are more micro, which can touch the overall needs of schools. Good school management is management that focuses on improving quality issues and with international standards such as ISO 9001:2015. This standard is a means to achieve quality objectives in implementing total quality control which is expected to be able to respond to developments in the era of globalization and the ultimate goal is to achieve effectiveness and efficiency of an organization. The benefits of using ISO 9001:2015 quality management are Increasing customer trust and satisfaction through organized and systematic quality assurance, Organizations that have been certified ISO 9000 are allowed to advertise that the company's quality has been internationally recognized, Quality audits which are part of ISO 9000 tasks do not need to be carried out again by the organization, and the organization's operations can be more effective and efficient. Management of facilities and infrastructure is the basis for carrying out school functions that aim to provide facilities and services in a professional manner in the field of facilities and infrastructure. An advantage for madrasas that have complete facilities and infrastructure. First, the completeness of facilities and infrastructure can lead to passion and motivation of teachers to teach. Second, the completeness of facilities and infrastructure can provide choices for students to learn.

Keyword: *Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Meningkatkan Mutu Sarana dan Prasarana di Sekolah*

Pendahuluan

Pendidikan bermutu lahir dari sistem perencanaan yang baik dengan materi dan sistem kelola yang baik, dan disampaikan oleh guru yang baik dengan komponen pendidikan yang baik. Oleh karena itu, harus melibatkan seluruh stakeholder seperti tenaga pendidik dan kependidikan kemudian peserta didik, masyarakat serta pemerintah agar terjalin dan terbentuk sistem yang baik. Hal ini sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2003 tentang sisdiknas bab III pasal 4 ayat 6 yang berbunyi: “Pendidikan diselenggarakan dengan memperdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan”.¹

Sistem pendidikan Indonesia yang telah di bangun dari dulu sampai sekarang, ternyata masih belum mampu sepenuhnya menjawab kebutuhan dan tantangan global untuk masa

¹ UU No. 20 Tahun 2003, *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 4, ayat

yang akan datang, program peningkatan kualitas pendidikan yang selama ini menjadi fokus pembinaan, masih menjadi masalah yang menonjol dalam dunia pendidikan di Indonesia. Sehingga mutu pendidikan juga cenderung masih rendah.

Menghadapi rendahnya mutu pendidikan tersebut, maka perlu dilakukan upaya perbaikan terhadap sistem pendidikan di Indonesia. Untuk mengelola lembaga pendidikan diperlukan sistem manajemen yang baik dan tepat, yang dapat di pertanggung jawabkan.

Kegiatan manajerial dilakukan oleh pimpinan suatu lembaga, maka kegiatan manajerial di sekolah dilakukan oleh seorang kepala sekolah atau manajer sekolah. Kegiatan operatif dilakukan oleh para pelaksana yang berkaitan langsung dan bekerjasama dengan manajer/kepala sekolah.

Salah satu upaya peningkatan kualitas pendidikan adalah adanya peningkatan mutu dari sekolah tersebut dengan memberikan kepuasan terhadap semua sistem yang ada dalam pendidikan. Upaya peningkatan mutu pendidikan bagian penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia. Keinginan masyarakat terhadap pendidikan yang bermutu menerapkan tantangan bagi sekolah yang menyelenggarakan pendidikan yang bermutu.²

Pada PP Nomor 32 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, di jelaskan pada Pasal 2 ayat 2 bahwa “Untuk penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan dilakukan evaluasi, akreditasi, dan sertifikasi”.

Pengelolaan mutu dapat dijalankan melalui Total Quality Manajemen (TQM), yang sesungguhnya merupakan payung dari segala sistem manajemen mutu yang ada, karena TQM mencakup segala aspek kegiatan organisasi pendidikan yang harus dikelola dengan benar, Supaya mutu hasil kerjanya dapat memuaskan pemilik dari organisasi tersebut. ISO 9001:2015 merupakan salah satu manajemen mutu yang berprinsip pada TQM. Sistem ini sangat populer karena penerapannya mendetail dan sistematis. Sistem ISO merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan mutu yang diharapkan dan mampu menjawab tantangan globalisasi saat ini. Selain itu, didalamnya terdapat keharusan pengawasan mutu internal secara periodik (Internal Quality Audit). Pada saat ini ISO 9001:2015 menjadi pilihan utama bagi lembaga pendidikan untuk menerapkan sistem manajemen mutu secara konsisten dan sistematis untuk tercapainya efektivitas dan efisiensi organisasi.

Kondisi empirik yang akan dikaji sehubungan dengan pemaparan tersebut diatas yaitu

² Nanang Fatah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Baandung:Remaja Rosdakarya, 1999). Hlm. 92.

membangun dan melakukan pembenahan sistem manajemen dengan konsep menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

Lembaga Pendidikan Islam Masih Jauh teringgal. Melalui Konsep Perencanaan Penerapan SMM ISO 9001:2015 diharapkan mampu bersaing dan mampu menaikkan Akreditasi dan mendapatkan sertifikat ISO sebagai pengakuan Internasional .

1. Konsep Manajemen Mutu

Manajemen Mutu Terpadu (MMT) merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Penerapan MMT di sekolah sangat tepat, karena MMT sebagai suatu sistem. MMT tidak hanya mengurangi masalah pendidikan, tetapi sekaligus sebagai model yang mengutamakan perbaikan berkelanjutan. MMT menawarkan filosofi, metode, dan strategi baru perbaikan mutupendidikan.³

Menurut Bounds, Total Quality Management adalah sistem manajemen yang berfokus pada orang yang bertujuan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan atau kepuasan pelanggan pada biaya sesungguhnya. Selain itu, Total Quality Manajemen juga di definisikan sebagai sistem manajemen berorientasi pada kepuasan pelanggan yang melibatkan seluruh anggota organisasi.⁴

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, Total Quality Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.⁵

Total Quality Management merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.⁶

وَحَبِّزِ النَّاسَ أَنْفَعَهُمْ لِلنَّاسِ

“sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang lebih berguna bagi manusia”. (HR. Al- Qadha’i)

Total Quality Management is the integration of all function and processes within and organization in order to achieve continuous improvement of the quality of goods

³ Mokoginta, *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi*. Bahan Seminar Internasional, ISSN1907-2066, APTEKINDO, 2010. Hlm, 408.

⁴ Sri Minarti, *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), Hlm. 338.

⁵ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003), Hlm. 127.

⁶ Fandy Tjiptono dan Anastsia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2003), Hlm. 4.

and services. the goal is customer satisfaction.⁷ Maksudnya adalah Total Quality Management adalah integrasi dari semua fungsi dan proses di dalam dan organisasi untuk mencapai perbaikan terus menerus kualitas barang dan jasa. tujuannya adalah kepuasan pelanggan.

Total Quality Management implementation is a system approach to management that aims to continuously increase value to customers by designing and continuously improving the organizational process and system. Total Quality Management implementation involves all the employees and extends backward and forwards to include the supply chain and the customers. as the world total implies, Total Quality Management is concerned with managing the entire system, and not only subsystems or functional departments. Maksudnya adalah implementasi total quality management adalah pendekatan sistem untuk manajemen yang bertujuan untuk terus meningkatkan nilai bagi pelanggan dengan merancang dan terus meningkatkan proses dan sistem organisasi. implementasi total

quality management melibatkan semua karyawan dan meluas ke belakang dan ke depan untuk memasukkan rantai pasokan dan pelanggan. Seperti yang disiratkan oleh total dunia, total quality management berkaitan dengan pengelolaan keseluruhan sistem, dan tidak hanya subsistem atau departemen fungsional.

Pada hakekatnya tujuan dari TQM di sekolah adalah untuk mencapai sebuah kultur perbaikan terus-menerus yang digerakkan oleh semua pihak di suatu sekolah dalam rangka memuaskan pelanggannya. Kemudian Edward Sallis mengungkapkan bahwa tujuan dari diimplementasikannya TQM di sekolah adalah untuk merubah pihak-pihak yang mengoperasikan sekolah menjadi sebuah tim yang ikhlas, tanpa konflik dan kompetisi internal untuk meraih suatu tujuan tunggal, yaitu memuaskan pelanggan.⁸

Tujuan lain dari diimplementasikannya TQM di sekolah adalah sebagai:

1. Meningkatkan mutu pendidikan melalui kemandirian dan inisiatif lembaga pendidikan dalam mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya.
2. Meningkatkan kepedulian warga sekolah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pendidikan melalui pengambilan keputusan bersama.
3. Meningkatkan tanggung jawab lembaga pendidikan kepada wali peserta didik,

⁷ Pankaj Madan, *Total Quality Management: (TQM)*, (India: Krishna Prakashan Media, 2006), . 26.

⁸ Tri Setiadi, "Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Al-Qur'an Di SD Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto", *Tesis* (Purwokerto: Program Pasca Sarjana IAIN Purwokerto, 2015), Hlm. 43.

masyarakat, dan pemerintah mengenai mutu penyelenggaraan pendidikannya.

4. Meningkatkan kompetensi yang sehat antar lembaga pendidikan mengenai mutu pendidikan yang hendak dicapai.⁹

Goetsch dan Davis mengungkapkan 10 unsur utama karakteristik Total Quality Management (TQM):

5. Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

6. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

7. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

8. Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

9. Kerja sama tim (*teamwork*)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

10. Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

11. Pendidikan dan pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan

⁹ Novan Ardy Wiyani, *Pendidikan Karakter Berbasis Total Quality Management Konsep & Aplikasi di Sekolah*, (Yogyakarta: AR-Ruzz Media: 2018), Hlm 43.

faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

12. Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang timbul, karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu.

13. Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

14. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan
Pemberdayaan bukan sekedar berarti melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas.¹⁰

Organisasi, baik organisasi pendidikan maupun suatu perusahaan harus memastikan sistem manajemen mutu dibuat, didokumentasikan, diimplementasikan dan diperbaiki terus menerus agar senantiasa memenuhi persyaratan standar internasional ini. Organisasi harus:

1. Mengidentifikasi proses atau kegiatan yang diperlukan dalam sistem manajemen mutu dan memastikan penerapannya pada seluruh fungsi di organisasi.
2. Menentukan urutan dan hubungan interaksi proses-proses tersebut.
3. Menerapkan kriteria dan metode yang diperlukan, sehingga dapat menjamin pengoperasian maupun pengendaliannya berjalan efektif.
4. Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengoperasian dan pemantauan proses-proses tersebut.
5. Memantau, mengukur, dan menganalisa proses-proses tersebut.
6. Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu untuk mencapai hasil yang telah

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2003), Hlm. 15.

direncanakan dan untuk upaya perbaikan proses secara terus-menerus.¹¹

2. Tahapan dalam mengembangkan Manajemen Mutu

Standar ISO 9001 menyarankan pendekatan proses pada saat menyusun, menerapkan, dan memperbaiki efektifitas sistem manajemen mutu. Menyadari bahwa keluaran atau output dari setiap proses, merupakan input bagi proses berikutnya, maka kegiatan di setiap proses perlu dikelola dengan tepat dan efisien untuk tujuan tersebut pada setiap proses digunakan salah satu metode yang disebut dengan PDCA. Pengertian dan siklus PDCA adalah singkatan dari Plan (Rencanakan), Do (Lakukan), Check (Periksa), dan Action (Tindakan) – yaitu siklus peningkatan proses (*process improvement*) yang berkesinambungan atau secara terus menerus seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya. Konsep siklus PDCA ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli manajemen dari Amerika Serikat yang bernama Dr. William Edwards Deming.

a. Plan (Rencanakan)

Pada tahap perencanaan ini, yang penting adalah keputusan dan komitmen manajemen puncak untuk menerapkan Sistem Manajemen Mutu, berupa menetapkan beberapa sasaran dan rencana tindakan atau proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil yang sesuai spesifikasi (menganalisa situasi, organisasi, menetapkan sasaran dan target, dan mengembangkan rencana untuk mencapainya). Setelah itu, pemimpin organisasi yaitu kepala sekolah harus memastikan ketersediaan sumber daya untuk keseluruhan proses penetapan Sistem Manajemen Mutu, kemudian manajemen membentuk tim yang terdiri dari wakil-wakil bidang yang ada dalam organisasi tersebut. Tim ini dipimpin oleh seorang wakil manajemen yang dipilih dan ditunjuk oleh pemimpin untuk senantiasa memaantau dan memastikan bahwa seluruh kegiatan dijalankan, diperintahkan dan ditingkatkan secara berkesinambungan secara terus-menerus.¹²

Langkah ini melibatkan identifikasi dan analisis masalah. tujuan dan proses pertama kali ditetapkan, mengingat ekspektasi output dan persyaratan kualitas. *“This step involves identifying and analyzing the problem. the objectives and processes are first established, keeping in mind the output expectations and quality requirements”*.¹³

b. Do (Kerjakan)

¹¹ Kholidatunur, “Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan Di Pondok Pesantren Modern Sahid”, *Skrripsi* (Jakarta: Program Manajemen Pendidikan UIN Syarif Hidayatullah, 2011), Hlm. 10.

¹² Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung seto, 2015), Hlm. 81.

¹³ Kiran, *Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies*, (India: butterworth-heinemann, 2016), Hlm. 10.

Implementasi adalah aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi proses atau menerapkan rencana organisasi (mengerjakan apa yang direncanakan organisasi).¹⁴ Langkah ini melibatkan penerapan rencana, dan melaksanakan proses untuk membuat produk. semua data dikumpulkan dan dipetakan agar bermanfaat pada langkah berikutnya. *"This step involves implementing the plan, and executing the process to make the product. all data is collected and charted to be useful in the next step"*.¹⁵

Do artinya melakukan perencanaan proses yang telah ditetapkan sebelumnya. Ukuran-ukuran proses ini juga telah ditetapkan dalam tahap plan. Dalam konsep Do ini kita harus benar-benar menghindari penundaan, semakin kita menunda pekerjaan maka waktu kita semakin terbuang dan yang pasti pekerjaan akan bertambah banyak.

- a. Implementasi proses. Dalam langkah ini, yaitu melaksanakan rencana yang telah disusun sebelumnya dan memantau proses pelaksanaan dalam skala kecil (proyek uji coba).
- b. Mengacu pada penerapan dan pelaksanaan aktivitas yang direncanakan¹⁶
- c. Check (Cek)

Check artinya melakukan evaluasi terhadap sasaran dan proses serta melaporkan apa saja hasilnya. Memantau dan mengevaluasi proses dan hasil terhadap sasaran dan spesifikasi dan melaporkan hasilnya.

Langkah ini mengukur seberapa efektif solusi uji, dan menganalisis apakah itu bisa diperbaiki dengan cara apa pun. mempelajari hasil data yang dikumpulkan pada langkah di atas dan membandingkan dengan hasil yang diharapkan. akar penyebab perbedaan ini dianalisis untuk memastikan apakah mungkin untuk meningkatkan proses untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. *"This step involves measuring how effective the test solution was, and analyzing whether it could be improved in any way. study the data result collected in the above step and compare against the expected result. the root causes for these differences are analyzed to ascertain if it is possible to improve the process to get better result. in chapter 22 on kaizen, this step is explained more in detail"*.¹⁷

- d. Act (Tindakan/Tindak lanjut)

Act artinya melakukan evaluasi total terhadap hasil sasaran dan proses dan menindaklanjuti dengan perbaikan-perbaikan. Jika ternyata apa yang telah kita kerjakan

¹⁴ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sgung seto, 2015), Hlm. 82.

¹⁵ Kiran, *Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies*, (India: butterworth-heinemann, 2016), Hlm. 10.

¹⁶ Hendra Poerwanto G, "Plan-Do-Check-Act (PDCA)" <https://sites.google.com/site/kelolakualitas/PDCA->. Diakses tanggal 30 September 2018.

¹⁷ Kiran, *Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies*, (India: butterworth-heinemann, 2016), Hlm. 10.

masih ada yang kurang atau belum sempurna, segera melakukan action untuk memperbaikinya.

Proses ACT ini sangat penting artinya sebelum kita melangkah lebih jauh ke proses perbaikanselanjutnya.

- a. Menindaklanjuti hasil untuk membuat perbaikan yang diperlukan. Ini berarti juga meninjau seluruh langkah dan memodifikasi proses untuk memperbaikinya sebelum implementasi berikutnya.
- b. Menindaklanjuti hasil berarti melakukan standarisasi perubahan, seperti mempertimbangkan area mana saja yang mungkin diterapkan, merevisi proses yang sudah diperbaiki, melakukan modifikasi standar, prosedur dan kebijakan yang ada, mengkomunikasikan kepada seluruh staf, pelanggan dan supplier atas perubahan yang dilakukan apabila diperlukan, mengembangkan rencana yang jelas, dan mendokumentasikan proyek. Selain itu, juga perlu memonitor perubahan dengan melakukan pengukuran dan pengendalian proses secara teratur.¹⁸

3. ISO 9001:2015

a. Pengertian ISO 9001:2015

ISO 9001 : 2015 secara etimologi berasal dari bahasa Yunani ISOS yang berarti “sama”, namun banyak orang yang mengira bahwa ISO berasal dari International Standard of Organization, tetapi kenyataannya tidak. ISO 9001 merupakan standar internasional yang mengatur tentang sistem manajemen mutu (quality management system). Adapun tulisan 2015 menunjukkan tahun revisi, maka ISO 9001:2015 adalah sistem manajemen mutu ISO 9001 hasil revisi tahun 2015. Versi 2015 ini adalah versi terbaru yang diterbitkan pada September 2015 lalu.¹⁹

ISO 9001:2008 adalah suatu standar ISO yang paling berhasil dimasyarakatkan dan diakui secara luas diseluruh dunia. ISO 9001 ini merupakan standar internasional tentang manajemen mutu dan penjaminan mutu. ISO 9001 menguraikan serangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang diimplementasikan kedalam sistem mutu untuk memberikan suatu keyakinan bahwa suatu produk akan memenuhi persyaratan mutu.²⁰

ISO singkatan dari Internasional Standarization Organisasi atau Organisasi

¹⁸ Hendra Poerwanto G, “Plan-Do-Check-Act (PDCA)” <https://sites.google.com/site/kelolakualitas/PDCA->. Diakses tanggal 30 September 2018.

¹⁹ Moh Sholihuddin, “Studi Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Upaya Peningkatan Standar Pengelolaan Sekolah di SMK NU Lasem”, *Jurnal Pendidikan Islam*, (Vol. 3, No. 2, tahun 2015), Hlm. 333

²⁰ Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: CV. Ghyas Putra, 2009), Hlm. 154.

Standarisasi Internasional yang anggotanya terdiri dari badan-badan standarisasi nasional beberapa Negara. ISO 9000 mulai di keluarkan pada tahun 1987 di Geneva Switzerland dan merupakan dokumen standar yang unik yang dapat diterapkan dalam kegiatan bisnis. ISO 9000 mencakup tentang pelayanan hotel, supermarket, pusat pelayanan, enyalur, took jaringan, pengacara, dan profesi hukum, akuntan, bank, lembaga pendidikan, dll.

ISO 9000 dipakai sebagai pedoman standart untuk design, manufacturing, penjualan, pelayanan baik barang dan jasa. Sertifikasi ISO dikelompokkan jadi dua kelompok yaitu ISO 9000 dan ISO 14000. Bagian seri ISO 9000 (ISO-9001, 9002, 9003). ISO 9001 merupakan sistem mutu untuk jaminan mutu dalam perencanaan, produksi, instalasi, dan layanan.²¹ ISO merupakan standar internasional di bidang sistem manajemen mutu. Suatu lembaga atau organisasi yang telah mendapatkan sertifikasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) dalam menerapkan tersebut, dapat dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan mutu produk atau jasa yang dihasilkannya.²²

SNI ISO 9001 menentukan persyaratan sistem manajemen mutu yang dapat digunakan untuk aplikasi internal oleh organisasi, atau untuk sertifikasi, atau untuk tujuan kontrak. Standar tersebut difokuskan pada efektifitas sistem manajemen mutu dalam memenuhi persyaratan pelanggan.²³

b. Tujuan dan Manfaat ISO 9001:2015

Tujuannya adalah, sebagai berikut:

1. Organisasi mencapai dan mempertahankan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan sehingga secara berkesinambungan dapat memenuhi kebutuhan para pembeli atau pelanggan.
2. Organisasi memberikan keyakinan kepada pihak manajemennya sendiri bahwa kualitas yang di maksudkan dicapai dan dapat di pertahankan.
3. Organisasi memberikan keyakinan kepada pihak pembeli bahwa kualitas yang dimaksudkan itu telah atau di capai dalam produk atau jasa yang dijual.²⁴

Dalam menerapkan ISO 9000, manfaat yang dapat diperoleh adalah:

²¹ Edi Susanto, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008, "Jurnal", Hlm. 10.

²² Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2008 di Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Seto), Hlm. 46.

²³ Badan Standardisasi Nasional. SNI IAO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu Persyaratan. Jakarta.

²⁴ Eka Septi Ariyani, "Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SDIT BIAS Assalam Kota Tegal", *Skrripsi* (Semarang: Program Sarjana Universitas Negeri Semarang, 2015), Hlm. 31.

- (a) Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis.
- (b) Organisasi yang telah bersertifikasi ISO 9000 diizinkan untuk mengiklankan bahwa mutu perusahaan telah diakui secara internasional.
- (c) Audit mutu yang merupakan sebagian tugas ISO 9000 tidak perlu dikerjakan lagi oleh organisasi.
- (d) Operasi organisasi dapat menjadi lebih efektif dan efisien.
- (e) Meningkatkan kesadaran akan mutu dalam organisasi termasuk di dalamnya kultur anggota organisasi untuk terus mempertahankan sertifikat ISO 9000 tersebut.²⁵

c. Prinsip ISO 9001:2015

Prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 merupakan bentuk dari langkah operasional yang tidak boleh diabaikan untuk mencapai standar kualitas yang diinginkan. Yaitu :

1. Fokus Pada Pelanggan, fokus pada pelanggan pada prinsipnya adalah untuk memfokuskan pada pemenuhan persyaratan pelanggan. Pelanggan merupakan kunci dari kehidupan organisasi apapun, baik itu organisasi profit maupun nonprofit. Jika pelanggan merasa puas atau terpenuhi kebutuhan dan harapannya maka pelanggan tersebut akan kembali ke organisasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya tersebut.
2. Kepemimpinan, yakni kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mempengaruhi orang lain, merupakan karakter personal yang secara konstruktif mampu memberi kontribusi terhadap terciptanya perilaku atau budaya. Tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.²⁶
3. Keterlibatan Personal, keterlibatan personal dalam entitas organisasi, tingkat pencapaiannya dipengaruhi oleh sejauhmana perusahaan mengidentifikasi sistem dan prosedur melalui taraf adaptif/adaptive yang diarahkan agar karyawan dan pemberdayaan organisasi dan pencegahan individual sama-sama rendah/compliant.²⁷

²⁵ Arief Maulana, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kantor Manajemen Mutu Institut Pertanian Bogor", *Skrripsi* (Bogor: Program Sarjana Institut Pertanian Bogor, 2011), Hlm. 12.

²⁶ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi Guidelines IWA-2*, (Malang: UIN Malang Press), Hlm. 57-58.

²⁷ Moh Sholihuddin, "Studi Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Dalam Upaya Peningkatan Standar Pengelolaan Sekolah Di SMK NU Lasem", *Jurnal Pendidikan Islam*, (Vol.3, No. 2, tahun 2015), Hlm. 335.

4. Pendekatan proses, proses dalam hal ini adalah perpaduan yang berurutan dari orang, material, metode, mesin dan peralatan dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah keluaran (output) bagi pelanggan. ISO 9001 memperkenalkan “pendekatan proses” dimana proses merupakan aktifitas yang memanfaatkan sumberdaya untuk mentransformasi atau mengubah masukan (input) menjadi keluaran yang memiliki nilai tambah (*value-added output*) untuk pelanggan baik internal maupun eksternal.²⁸
5. Pendekatan Sistem dalam manajemen merupakan Pengidentifikasi, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem, akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Hal ini mengingatkan pentingnya peran masing-masing sub sistem yang saling terkait dalam proses untuk mendapatkan hasil terbaik.²⁹
6. Peningkatan secara terus menerus dimaksudkan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi.³⁰
7. Pendekatan fakta dalam pengambilan keputusan, dalam mengambil keputusan suatu organisasi harus didasarkan pada analisa data dan informasi yang factual sehingga dapat diambil keputusan yang tepat untuk melakukan perbaikan terus-menerus terhadap produk yang dihasilkan oleh suatu organisasi
8. Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok, suatu organisasi dan pemasok adalah saling ketergantungan dalam suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama dalam mencapai target bersama.³¹

d. Tahapan ISO 9001:2015

Tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Keputusan dan komitmen manajemen

Keputusan dan komitmen manajemen diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan dari penerapan ISO 9001:2015 ini mendapat dukungan dan keterlibatan

²⁸ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Seto), Hlm 76.

²⁹ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Perguruan Tinggi Guidelines IWA-2*, (Malang: UIN- Malang Press, 2009), Hlm. 63.

³⁰ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Seto), Hlm 78.

³¹ Abdul Rahman Saleh dan Sri Rahayu Safitri, *Penerapan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 di Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Seto), Hlm 79.

manajemen.

2. Pelatihan dan sosialisasi ISO 9001:2015

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 memerlukan keterlibatan seluruh warga karena itu di perlukan pelatihan. Materi pelatihan mencakup desain sistem dan pengembangan ISO 9001:2015 serta audit mutu internal dan eksternal.

3. Pembentukan tim pelaksana ISO 9001:2015

Tim pelaksana ini di bentuk untuk menciptakan sinergitas tim guna peningkatan mutu kerja dan kepuasan pelanggan.

4. Menyiapkan dokumen sistem mutu

Dokumen sistem mutu yang di siapkan yaitu pedoman mutu, prosedur sistem mutu, intruksi kerja, formulir, dan dokumen pendukung lainnya.

5. Uji coba sistem mutu

Uji coba sistem mutu berfungsi untuk mengimplementasikan sebagai uji coba sistem dokumen mutu yang telah di susun serta untuk melakukan penyesuaian serta perbaikan atas penerapan sistem mutu tersebut.

6. Audit mutu internal

Audit mutu internal berfungsi untuk memastikan bahwa sistem yang di kembangkan dapat dilaksanakan sepenuhnya dan memastikan keefektifan sistem tersebut agar dapat di identifikasi peluang perbaikan.

7. Sertifikasi sistem manajemen mutu ISO9001:2015

- a. Pemilihan badan sertifikasi
- b. Pengajuan permohonan sertifikasi
- c. Penilaian awal (*pre assesment*)
- d. Penilaian (*assesment*)
- e. Sertifikasi pemeliharaan
- f. Surveillance audit
- g. Penilaian ulang³²

3. Sarana dan Prasarana Pendidikan

Prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan atau pengajaran, seperti halaman, kebun, taman, jalan, tetapi jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, seperti taman untuk

³² Muhammad Fathurrohmandan Sulistyorini, *Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2012), Hlm. 204.

pengajaran biologi, halaman sekolah sekaligus sebagai lapangan olahraga.³³

Menurut Ketentuan Umum Permendiknas No. 24 Tahun 2007, sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat di pindah-pindah, sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi sekolah/madrasah.³⁴ Sarana pendidikan antara lain gedung, ruang kelas, meja, kursi, serta alat-alat media pembelajaran. Sedangkan yang termasuk prasarana antara lain seperti halaman, taman, lapangan, jalan menuju sekolah, dan lain-lain. Tetapi, jika dimanfaatkan secara langsung untuk proses belajar mengajar, maka komponen tersebut merupakan sarana pendidikan.³⁵

Menurut Asmani, manajemen sarana dan prasarana adalah manajemen sarana sekolah dan sarana bagi pembelajaran, yang meliputi ketersediaan dan pemanfaatan sumber belajar bagi guru, siswa, serta penataan ruangan-ruangan yang dimiliki. Tujuan dari pengelolaan sarana dan prasarana sekolah ini adalah untuk memberikan layanan secara profesional berkaitan dengan sarana dan prasarana pendidikan agar proses pembelajaran bisa berlangsung secara efektif dan efisien.³⁶

Manajemen sarana dan prasarana pendidikan bertugas mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan agar dapat memberikan kontribusi pada proses pendidikan secara optimal dan berarti. Kegiatan pengelolaan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan, inventarisasi, dan penghapusan serta penataan.

Prasarana pendidikan di madrasah bisa diklasifikasikan menjadi dua macam. Pertama, prasarana pendidikan yang secara langsung digunakan dalam proses belajar mengajar, seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik, ketrampilan dan laboratorium. Kedua, prasarana madrasah yang keberadaannya tidak digunakan untuk proses belajar mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar mengajar. Beberapa contoh tentang prasarana madrasah tersebut diantaranya adalah ruang kantor, kantin madrasah, tanah dan jalan menuju madrasah, kamar kecil, ruang guru, ruang kepala madrasah dan tempat parkir kendaraan.³⁷

Ada beberapa keuntungan bagi madrasah yang memiliki kelengkapan sarana dan

³³ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep Strategi dan Implementasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), Hlm. 49.

³⁴ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007, *Standar Sarana dan Prasarana Untuk SD/MI, SMP/MTs, dan SMA/MA*, Ketentuan Umum.

³⁵ Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm. 119.

³⁶ Mohamad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hlm.

³⁷ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*, (Jakarta: Bumi Aksara: 2004), Hlm. 3.

prasarana. Pertama, kelengkapan sarana dan prasarana dapat menimbulkan gairah dan motivasi guru mengajar. Mengajar dapat dilihat dari dua dimensi yaitu sebagai proses penyampaian materi pelajaran dan sebagai proses pengaturan lingkungan yang dapat merangsang siswa-siswi untuk belajar. Jika mengajar dipandang sebagai proses penyampaian materi, maka dibutuhkan sarana pembelajaran berupa alat dan bahan menyalurkan pesan secara efektif dan efisien.

Kedua, kelengkapan sarana dan prasarana dapat memberikan pilihan pada siswa untuk belajar. Setiap siswa pada dasarnya memiliki gaya belajar yang berbeda. Siswa yang bertipe auditorial akan lebih mudah belajar melalui pendengaran, sedangkan tipe siswa yang visual akan lebih mudah belajar melalui penglihatan. Kelengkapan sarana dan prasarana akan memudahkan siswa menentukan pilihan dalam belajar.³⁸ Dari berbagai uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pendidikan merupakan sesuatu hal yang sangat dibutuhkan dalam proses belajar mengajar sehingga proses pembelajaran akan sesuai yang diharapkan dengan baik.

Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan, secara umum adalah memberikan fasilitas dan pelayanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana di Sekolah dalam rangka terealisasinya proses pendidikan di sekolah secara efektif dan efisien. Adapun secara lebih terinci, yaitu :

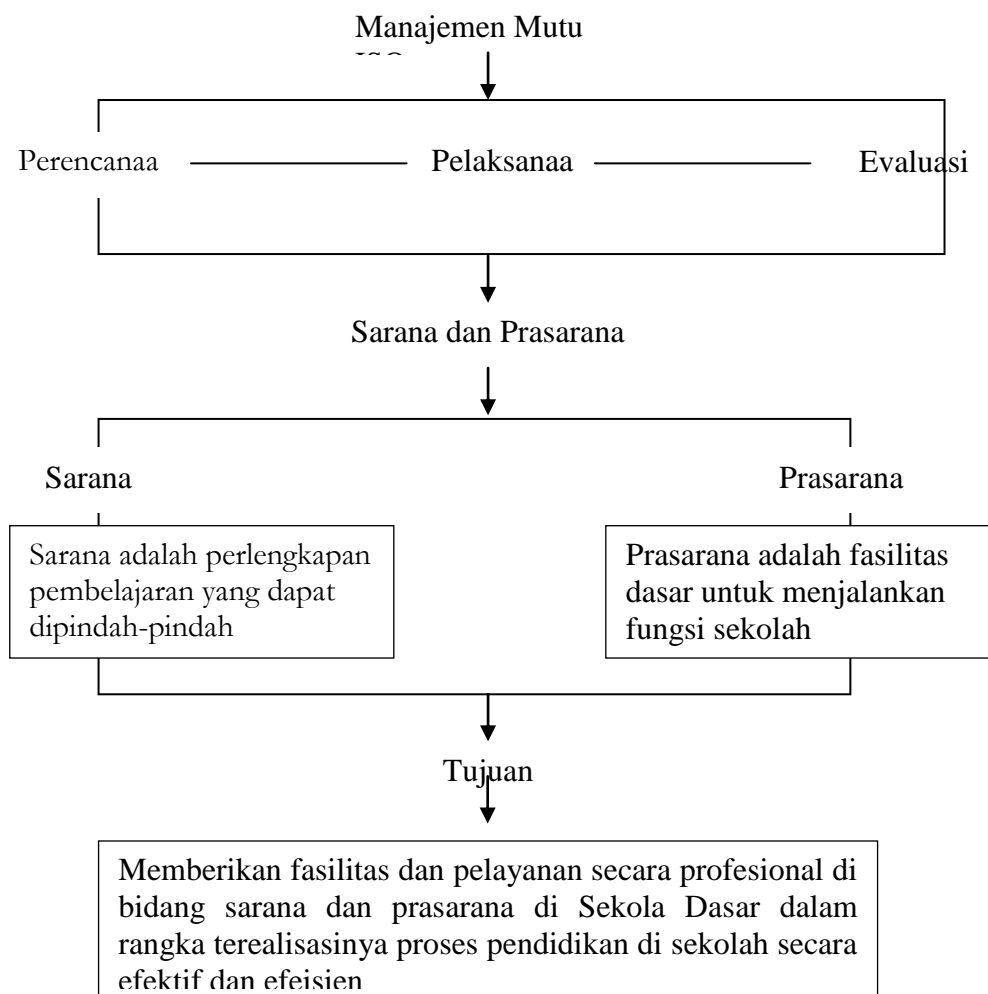
1. Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan seksama. Dengan perkataan ini, melalui manajemen sarana dan prasarana pendidikan diharapkan semua perlengkapan yang didapatkan oleh sekolah adalah sarana dan prasarana yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan sekolah, dan dengan dana yang efisien.
2. Mengupayakan pemakaian sarana dan prasarana atau perlengkapan sekolah secara tepat dan efisien. Dan mengupayakan untuk menjamin keselamatan orang atau siswa yang menggunakan peralatan tersebut.
3. Untuk menjamin kesiapan operasional peralatan untuk mendukung kelancaran pekerjaan sehingga di peroleh hasil yang optimal.
4. Untuk mengupayakan pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan oleh semua personel sekolah.³⁹

³⁸ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*, (Jakarta: Bumi Aksara: 2004), Hlm. 4.

³⁹ Prastyawan, "Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan", *Jurnal Studi Keislaman*, (Vol.6, No.1, tahun 2016), Hlm. 42.

Tabyin: Jurnal Pendidikan Islam
E-ISSN: 2686-0465 P-ISSN: xxxx-xxxx
Vol. 03 No. 2, Desember 2021
<http://e-journal/stai-iu.ac.id/index.php/tabyin>

Kerangka Berpikir



Berdasarkan pada landasan teori dan konsep yang di deskripsikan di atas, maka dapat kita lihat pada kerangka berpikir, bahwa manajemen mutu ISO, tahapannya terdiri dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi, sesuai dengan standar penjaminan mutu yang ditetapkan oleh ISO, karena standar mutu ISO mewajibkan bahwa setiap melakukan pekerjaan apapun harus memperhatikan prosesnya. Manajemen sarana dan prasarana di tingkat sekolah dimaksudkan untuk memenuhi standar sarana dan prasarana sekolah yang ditetapkan oleh pemerintah.

Sarana adalah perlengkapan pembelajaran yang dapat di pindah-pindah. Sedangkan prasarana adalah fasilitas dasar untuk menjalankan fungsi sekolah yang bertujuan untuk memberikan fasilitas dan pelayanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana di Sekolah dalam rangka terealisasinya proses pendidikan di sekolah secara efektif dan efisien. Manajemen sarana dan prasarana pendidikan ditingkat sekolah menyangkut upaya

perencanaan, pengadaan, inventarisasi, pemeliharaan, dan penghapusan yang dilakukan oleh warga sekolah dengan melibatkan komite sekolah, masyarakat dan pemerintah.

Dengan penggunaan sarana dan prasarana yang dikelola dengan secara tepat dan bervariasi dapat mengatasi sikap pasif peserta didik, dalam hal ini:

- Menimbulkan kegairahan belajar
- Memungkinkan interaksi yang lebih langsung
- Memungkinkan peserta didik belajar sendiri menurut kemampuan dan minatnya

40

Kesimpulan

1. Tahapan manajemen ISO terdiri dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan dan tahap evaluasi, yang disesuaikan dengan standar penjaminan mutu yang ditetapkan oleh ISO dan faktor Pendukung dalam pelaksanaan implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 antara lain; Suasana sekolah yang kondusif dan ketersediaan dana.
2. Manfaat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis, Organisasi yang telah bersertifikasi ISO 9000 diizinkan untuk mengiklankan bahwa mutu perusahaan telah diakui secara internasional, Audit mutu yang merupakan sebagian tugas ISO 9000 tidak perlu dikerjakan lagi oleh organisasi, dan Operasi organisasi dapat lebih efektif dan efisien.
3. keuntungan bagi sekolah yang memiliki kelengkapan sarana dan prasarana. *Pertama*, kelengkapan sarana dan prasarana dapat menimbulkan gairah dan motivasi guru mengajar. *Kedua*, kelengkapan sarana dan prasarana dapat memberikan pilihan pada siswa untuk belajar. Manajemen sarana dan prasarana merupakan dasar untuk menjalankan fungsi sekolah yang bertujuan untuk memberikan fasilitas dan pelayanan secara profesional di bidang sarana dan prasarana di Sekolah dalam rangka terealisasinya proses pendidikan di sekolah secara efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Cognoscenti Consulting Group. *Standart Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu* (ISO 9001:2015 For Training).
- Efendi, Mukhlisan. dan Siti Rodliyah. *Ilmu Pendidikan*. Ponorogo: PPS PRESS.

⁴⁰ Fatah Syukur NC, *Teknologi Pendidikan*, (Semarang: Rasail,2005), Hlm. 28.

- Fauziah, Syipa. Implementasi Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di SMKEkonomika Depok. SKRIPSI: UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta, 2017.
- Machali, Imam. Ara Hidayat. *The Handbook of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/ Madrasah di Indonesia*. Jakarta: Prenandamedia Group, 2016.
- Marimba, Ahmad. *Pengantar Filsafat Pendidikan*. Bandung: Al-Ma'arif, 1987.
- Prabowo, Sugeng Listyo. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi*. Malang: UIN Malang Press, 2009.
- Samana. *Profesionalisme Keguruan*. Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Suryana, S. *Permasalahan Mutu Pendidikan dalam Prespektif Pembangunan Pendidikan*. Edukasi 3. September-Desember, 2007.
- Tim Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran. *Memahami Persyaratan dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*.